

99 bis, avenue Verdier
92120 MONTROUGE

Tél. / fax : 04 78 26 47 16

Portable : 06 22 80 38 71

Email : synergihp@free.fr

Site Internet : www.synergihp.fr

NOVEMBRE 2005

Numéro 13

Trans fo

Le bulletin d'info transport des services GIHP

> *Un nouveau look pour Transfo…*

Ce numéro 13 du journal Transfo n'est pas présenté comme les autres numéros. Vous ne recevez par courrier que la présentation et l'introduction des articles qui sont développés sur le site Internet Synergihp. La technologie Internet nous font évoluer vers une réduction du papier. Vous serez informés de la sortie des prochains numéros directement sur votre mail pour ceux qui auront chois cette possibilité.

Pour lire l'intégralité des articles de Transfo 13, il faut vous connecter **à : www.synergihp.fr,** aller dans la rubrique « Actualités », « le journal Transfo » et le télécharger.

> *Synergihp sur Internet, un outil de communication et d'échange pour le réseau*

Le site a tout d'abord été l'occasion de revoir notre charte graphique et j'espère que vous appréciez le thème des pistils de pissenlit, symbole de la légèreté, image d'une structure s'adaptant aux attentes des clients et non d'un rouleau compresseur comme un grand groupe de transport…

Le site a été conçu et développé dés le départ pour prendre en compte les difficultés des personnes handicapées moteur ou visuel grâce au programme Handilog.

Ce site doit être un vecteur de communication vers nos clients mais aussi une véritable plateforme d'échanges des informations existantes dans tous les services. Chacun dans son service pourra l'enrichir et faire partager avec les autres services du réseau.

Comme lors des journées techniques, pour ceux qui étaient présents, plaçons le site Internet sous le signe du réseau, un signe qui symbolisera nos valeurs et notre savoir faire.

Mode d'emploi du site :

Le site est structuré en deux parties : la partie « public et institutionnel » visible en saisissant www.synergihp.fr, vous arrivez directement sur la page d'accueil.

Une deuxième partie dite « Extranet » est réservée aux délégations du GIHP – et aux filiales Synergihp.

A l'heure actuelle, seule la première partie du site « grand public » est opérationnelle et dans l'Extranet, nous commencerons dans un premier temps avec la mise en ligne de véhicules à vendre dans la bourse aux véhicules et le journal Transfo dans la rubrique « Actualités »

Site grand Public :

Le meilleur moyen de le découvrir est encore de surfer dessus. Par exemple dans cette partie nous présentons :

l'historique du réseau,nos valeurs et notre éthique,une carte de France interactive. Vous pouvez télécharger la vidéo de présentation du réseau GIHP - Synergihp

Site Extranet : un outil de communication et d'échange pour le réseau

Cet Extranet n'est accessible qu'avec un identifiant et un mot de passe. Aussi je vous joins dans le courrier d'accompagnement deux codes d'accès vous donnant droit à deux niveaux de droits : simple lecteur du site et rédacteur.

Des rubriques serviront de « bibliothèque métier » avec une base chiffrée dans laquelle vous retrouverez les chiffres clés du réseau, les indices et une base documentaire répertoriant certains textes législatifs.

D'autres rubriques vous seront aussi très utiles :

« Qualité », vous trouverez des exemples d'outils qualité à télécharger

« Vidéo conférence », d'ici quelques semaines nous serons en mesure de vous proposer ce service

Les rubriques « Actualités », « Bourse aux véhicules » et « Communication » sont les lieux que vous devez vous approprier. Les rédacteurs proposeront les futurs textes qui seront validés par le web master de Synergihp.

Comment être Rédacteur du site Internet !!

La saisie de texte et l'insertion de photos est assez simple d'utilisation mais nécessite malgré tout quelques minutes d'explication.

Dés qu'un rédacteur se propose dans votre réseau qu'il me joigne nous ferons les premières manipulations ensemble.

Vous pouvez proposer de nous faire partager vos informations sur 3 chapitres différents :

- Bourse aux véhicules : vous complétez la fiche standard signalétique du véhicule que vous souhaitez vendre
- Actualités : vous nous faites part de tous les événements de votre délégation ou service en temps réel, annonces de dates importantes
- Communication, chacun pourra présenter une opération presse, un mailing client, une interview …

> Journées techniques transport de REIMS

10 délégations ou services de transport étaient présents à ces deux journées, soit un total de 17 personnes. Le thème des journées techniques était centré sur la formation et le métier conducteur.

Les valeurs humaines font partie des valeurs de notre réseau. Le recrutement, l'intégration, la formation et la valorisation du poste de conducteur- accompagnateur sont des éléments clés de la réussite pour notre activité.

Lors de la définition du référentiel Qualité de services un travail approfondi de définition des procédures et des outils de management a été réalisé.

Nous avons fait un tour d'horizon sur le savoir faire et les outils existants et un travail de groupe a permis de faire remonter des améliorations.

Voici le résumé du contenu de ces jours et des conclusions :

<u>Le recrutement des conducteurs :</u>

Messieurs Alain Clément (intervenant extérieur, spécialiste des ressources humaines) et David MATILE, DRH de GIHP Service Adapté ont présenté les objectifs d'une procédure de recrutement : définir le poste, la fonction et le profil recherché, nos critères de choix.

Profiter du moment de recrutement pour donner de l'information sur l'entreprise, le métier, l'organisation du travail …

Conduire un entretien, avoir une méthode et pas d'improvisation, la méthode d'évaluation du candidat.

Un travail avec l'ensemble du groupe a été fait sur la lecture et les corrections de la grille de recrutement présentée par GIHP Champagne.

<u>Le tutorat</u>

L'objectif du tutorat est d'organiser l'apprentissage du métier et l'intégration du nouveau conducteur embauché.

Les certifications de Reims et Amiens nous ont montré que l'on devait mesurer le suivi des acquis du tuteur grâce au support d'une fiche de suivi remplie par le parrain (conducteur référent et avec le responsable d'exploitation, ou le directeur suivant la structure).

La mission du tuteur doit être claire et formalisée, et lui-même formé à cette mission qui ne doit pas être improvisée. Question débattue : la rémunération du tuteur. Synergihp Toulouse avait rémuné à hauteur de 50 € par mois cette mission.

<u>Les formations d'intégration des conducteurs</u>

Les trois formateurs du réseau présents (Edith BERRODIER, Michel BAUER et Mustapha SITAYEB) nous ont exposé leurs modules types.

<u>Exemple du module de formation de Lyon :</u>

- **Accueil en salle :** présentation de l'entreprise, les missions du conducteur, la prise de service, la feuille de route, la feuille circuit, la visite des locaux, la dotation
- **Module pratique et technique :** le véhicule, la prise en charge du client, sécurité et fixation, la radio
- **Module de conduite** : la conduite, les manœuvres,

Présentation des modules construits par le GIHP Idf en collaboration avec Synergihp et les formateurs des autres réseaux pour le lancement de Flexcité. Des modules spécifiques sur la conduite rationnelle, le rôle commercial du conducteur ou l'environnement du handicap avaient été réalisés.

Présentation aussi des formations approfondies sur la sensibilisation et la connaissance des différents handicaps que le GIHP Poitou Charentes propose.

<u>Livrets d'accueil des conducteurs</u>

Edith BERRODIER a présenté le sommaire du livret d'accueil de Lyon, tronc commun que certains services ont ensuite adapté à leur cas.

Le sommaire est le suivant : le GIHP, le service exploitation, le conducteur et le client, comment attacher un fauteuil, la prise en charge technique du client, la réglementation, le véhicule, la conduite. Un manuel des procédures internes vient compléter le livret conducteur.

<u>L'évaluation annuelle des compétences</u>

Mr Clément a présenté les objectifs, la méthode et les questions à résoudre.

Au départ le référentiel qualité oblige les services certifiés ou en cours à enregistrer cette évaluation.

L'entretien semble le moyen le plus simple. Il doit être le moment d'identifier les compétences existantes chez la personne, ses besoins d'évolution et de définir les actions de formation.

Dialogue franc, ouvert, positif et constructif et non un jugement du salarié, antichambre d'une commission de discipline. Attention à la critique négative ou à la recherche d'arguments préalables à un refus de promotion, d'augmentation.

Travailler sur un entretien de progrès.

Questions à résoudre : créer un référentiel métier, quelles compétences pour quels postes ?, formaliser la pratique de l'entretien annuel et prévoir des formations pour les responsables hiérarchiques les réalisant.

Les journées se sont terminées par une intervention de Mr Simenger de l'OPCA, sur le thème de la réforme de la formation et l'accord de branche.

> La vie des réseaux : GIHP Service Adapté - Une politique de recrutement, d'intégration et de formation ambitieuse

Interview de David MATILE – Responsable des ressources humaines

Pouvez vous nous présenter les moyens humains de GIHP Service Adapté ?

A ce jour, GIHP Service Adapté compte 120 salariés dont 15 administratifs. Les 105 conducteurs accompagnateurs sont majoritairement basés sur le siège de Villeurbanne, mais également sur nos implantations extérieures de la région Rhône-Alpes telles que Chambéry, Valence, Vienne, Saint Etienne, Bourgoin Jallieu…

La nature principale de votre activité basée sur des contrats d'établissement ou des transports scolaires, vous crée-t-elle des contraintes en terme de ressources humaines ?

Effectuer la desserte d'un établissement ou d'une école est en premier lieu vecteur de temps partiel. De plus, les contrats d'établissements et scolaires balisent la journée avec deux vacations en heures de pointe le matin et le soir. En règle générale, ces deux vacations sont donc génératrices d'une amplitude assez importante, mais pour des raisons évidentes de qualité peu génératrices d'heures de travail.

Cumuler ces contraintes font que l'activité Etablissement pour un temps de travail restreint possède les contraintes d'amplitude d'un temps plein.

Et comment arrivez vous à vous affranchir de cette problématique de recrutement ?

Il est vrai que le personnel de conduite à temps partiel représente 70% des conducteurs, l'activité en heure creuse (CPAM, étudiant…) permettant de créer des postes à temps plein.

Il est donc tout d'abord primordial de mettre en avant le caractère d'utilité social se dégageant du métier de conducteur accompagnateur qui draine bon nombre de candidatures.

Ce métier étant peu connu, il est important de le faire connaître auprès des acteurs de l'emploi du bassin d'emploi (ANPE, travail temporaire, associations d'insertion…) en les rencontrant ou en mettant en place des réunions d'information collective sur les métiers de conducteur accompagnateur. Ces acteurs de l'emploi peuvent ensuite proposer des candidats tout au long de l'année dès lors qu'ils rencontrent un candidat correspondant au profil particulier que nous recherchons.

La particularité du temps partiel nous incite également à orienter notre recrutement vers des candidatures de proximité afin de minimiser les contraintes liées aux 4 trajets domicile-travail.

De la même manière, le recrutement est ciblé par rapport à des populations recherchant une activité à temps partiel : étudiants, chômeurs indemnisés, retraités de la fonction publique…Le taux de féminisation est important.

Votre croissance a du vous conduire à recruter massivement ? L'intégration de nouveaux conducteurs à grande échelle est-t-elle source de difficultés ?

Oui, notre croissance nous amène à recruter massivement et notamment lors des rentrées scolaires. C'est un fait auquel il faut ajouter un turn-over structurel lié aux types de contrat: pour les étudiants, faiblesse du temps de travail.

Ainsi à cette rentrée nous avons sur Villeurbanne procéder à 27 nouvelles intégrations. Pour ce faire, nous avons mis en place un parcours d'intégration sur une semaine.

La formation a l'air d'être très présente au cœur de votre exploitation ?

En effet, au fil du temps nous avons dressé le constat que la qualité perçue de nos prestations tenait principalement à la variable humaine qui réalisait la prestation de conduite et d'accompagnement.

Ainsi, nous mettons en place des modules de formation spécifiquement dévolus aux conducteurs accompagnateurs.

Edith BERRODIER notre formatrice (DESS de psychologie) met directement en œuvre ces formations que ce soit sur les connaissances basiques du métier de conducteur accompagnateur, la psychologie du Handicap… Elle vient tout juste d'obtenir un agrément de formatrice en Gestes et Postures appliquées aux personnes à mobilité réduite.

De plus Edith intervient au cœur du réseau GIHP-SYNERGIHP comme récemment pour des intégrations de nouveaux conducteurs accompagnateurs sur Toulouse ou la formation de base de 80 conducteurs accompagnateurs cet été pour le GIHP Île de la Réunion.

A ce jour, nous étudions la possibilité de réaliser en interne des modules de recyclage AFPS et de formation à la conduite préventive et rationnelle.

Vous n'avez donc pas de mal à remplir vos objectifs légaux en terme de formation ?

Non, et au-delà de l'obligation légale de consacrée 0,9% de notre masse salariale à la formation continue, nous avons dans le cadre d'un partenariat avec l'AGEFOS-PME, mis en place un plan de formation ambitieux sur 2005 et 2006 visant au financement pour moitié (65000 €) d'un plan de formation pour l'ensemble des conducteurs sur un parcours d'au moins de 35 heures par personne. Ce plan, qui représente par an 5% de notre masse salariale, serait donc pris en charge pour un quart par le Fonds Social Européen et pour un quart par la Région Rhône-Alpes dans le cadre d'un contrat EEDF (Engagement pour l'Emploi et le Développement de la Formation). Pour monter ce projet, AGEFOS-PME a été un partenaire précieux et indispensable.

La formation Intégration Made in GIHP Service Adapté

Le parcours de formation d'intégration vise tant dans la théorie que dans la pratique à dégager les enjeux et les caractéristiques du métier unique de conducteur accompagnateur en mettant en évidence les particularités techniques spécifiques pour une pratique en toute sécurité.

Ainsi sur une semaine vont être alterné :

- Les phases de conduite et d'apprentissage d'un circuit avec un

conducteur référent de l'établissement desservi.

- Des modules théoriques et pratiques visant à acquérir le bagage technique minimal nécessaire à l'autonomie du conducteur-accompagnateur :

  - Accueil et accompagnement des usagers
  - Arrimage des fauteuils roulants et utilisation des systèmes de sécurité
  - Lecture et compréhension de la feuille de route
  - Utilisation des moyens de communication

Conduite souple et rationnelle

Ce parcours est dispensé par le formateur en collaboration avec le conducteur référent qui suit l'évolution du nouveau conducteur en situation tout comme la régulation qui peut faire part de ses impressions afin de parfaire et d'individualiser le parcours de formation.

L'offre formation de GIHP Service Adapté proposé dans tout le réseau GIHP

GIHP Service Adapté exporte ses formations dans le réseau GIHP-SYNERGIHP, n'hésitez donc pas à contacter David MATILE (04.37.72.30.31) afin de lui faire part de vos problématiques de formation. En tout état de cause, GIHP Service Adapté réalise :

- Des modules d'intégration au métier de conducteur-accompagnateur.
- Des formations à la psychologie du handicap.
- Des formations à la sécurité et à l'arrimage des fauteuils roulants.
- Des modules de formation aux gestes et postures appliqués aux personnes à mobilité réduite.

Des modules spécifiques : que faire en cas d'accident, comment remplir un constat amiable…

Au cours de l'année 2005 **Edith BERRODIER** est intervenue dans les réseaux de Toulouse, le service Flexcité en collaboration ave le GIHP Ile de France et le GIHP Réunion, formant cet été plus de 95 conducteurs.

FICHE TECHNIQUE : GIHP Service Adapté

Juridique : Le GIHP Service Adapté est une société, SAS, dont l'actionnaire principal est l'association GIHP Rhône Alpes. Les autres actionnaires viennent exclusivement du monde associatif (GIHP National, APAJH, OVE, ADAPEI…)

Une implantation régionale :

Le GIHP Service Adapté est présent dans toute la région Rhône Alpes, avec une présence par ordre d'importance dans les villes suivantes : Villeurbanne et le Grand Lyon, Valence, Chambéry, St Etienne, Vienne, Bourgoin-Jallieu, Annecy, Villefranche sur Saône, et Bourg en Bresse.

Une activité publique et privée :

Trois services publics sont gérés : l'Agglomération Chambérienne depuis 1994, La Ville de St Etienne depuis 1999 et depuis 2004 l'agglomération d'Annecy.

Plus de 200 élèves sont quotidiennement transportés sur le département du Rhône dans le cadre des transports scolaires pour le compte du Conseil Général du Rhône. C'est la plus grosse activité.

Le GIHP service adapté dessert une quarantaine d'établissements spécialisés sur l'ensemble de la région.

Le comite de direction :

Président : Bernard POULET

Directeur d'exploitation : Pascal TOURBEZ

Responsable ressources humaines : David MATILE

Responsable Qualité : Caroline BOIS

Responsable d'exploitation pour Villeurbanne : Thierry SCHIBLER

Quelques chiffres :

120 salariés

110 véhicules, dont 10 minicars de 16 et 22 places

Plus de 400 000 transports chaque année, 120 sous traitants.

Un dépôt au service des ambitions de développement du GIHP Service Adapté

Le GIHP Service Adapté a acheté voici deux ans un local autorisant un développement d'activité important. Sur un hectare de terrain le bâtiment construit est de 6000 m2 dont 600 m2 pour les bureaux. 1000 m2 sont encore en réserve et non exploités actuellement.

Le dépôt abrite chaque soir 65 véhicules et pourra à terme en accueillir 120 . Un atelier intégré gère l'entretien sur place, avec comme équipement 1 cuve de Gazole, 1 aire de lavage pour deux véhicules simultanément , 2 ponts surélevés, 1 récupérateur d'huile.

Une salle de prise de service et de repos de plus de 100 m2 est à la disposition des conducteurs au rez de chaussée, avec la salle de régulation.

> Communication: Le salon des transports publics de Toulouse

Du 12 au 14 octobre dernier l'ensemble de la profession était réuni à Toulouse pour son salon annuel (GART+ UTP réunis).

Synergihp avait une place de choix, un stand de 54 m2 et nous avons représenté le réseau GIHP auprès des élus et techniciens des transports.

Deux évènements ont marqué ce salon : le lancement d'une nouvelle marque « ADéMIS », un TAD tout public et la remise des diplômes Qualicert pour les réseaux ISATAD de Reims et TAAM d'Amiens.

SYNERGIHP lance la marque :



Pourquoi ADEMIS ?

Le Transport A la Demande (TAD) répond aujourd'hui à un enjeu majeur pour les collectivités locales :

<u>L'aménagement du territoire et l'insertion sociale et économique.</u>

ADEMIS apporte une solution transport sur-mesure à toutes les populations, en particulier dans les secteurs de faible densité et pour les personnes **non motorisées ou à mobilité réduite** : les personnes sans voiture ou permis de conduire, en recherche d'emploi, en situation de précarité, les jeunes, les personnes âgées ou handicapées.

ADéMIS se positionne comme organisateur et coordinateur de déplacements. Quels services pour les autorités organisatrices des transports ? :

Etudes, conseils, expérimentation et exploitation **:** lignes virtuelles, transport zonal, transport en porte à porte…

Notre taille nous permet d'ajuster immédiatement le mode d'exploitation aux spécifités ou contraintes locales.

Expert et opérateur de transport à la demande**, ADEMIS développe et améliore des outils d'optimisation de l'exploitation :**

- Centrales de réservation et de mobilité
- Logiciel d'aide à l'exploitation de TAD en temps réel
- Conception, aménagement et location de véhicules

ADEMIS s'appuie sur le savoir faire et l'expérience du réseau national GIHP-SYNERGIHP.

plus de **40 services de transport à la demande**

2 millions de transports avec accompagnement porte à porte, dont 800 000 en transports publics-Plus de **600 salariés** dont 475 conducteurs

11 millions de kilomètres chaque année avec plus de 460 véhicules

REMISE des diplômes de certification Qualité de service

SYNERGIHP et six sites pilotes du réseau national GIHP-SYNERGIHP (Paris, Reims, Amiens, Tours, Chambéry et Nancy) ont créé le premier référentiel « Transport à la demande de Personnes à Mobilité Réduite » car aucun autre référentiel n'était adapté à notre métier.


SGS

CERTIFICAT N°XXX
Page 1

ISATAD – SYNERGIHP PICARDIE

a obtenu la Certification de Services QUALICERT conformément au référentiel « Transport à la demande de personnes à mobilité réduite - RE/TPH »

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans à compter du XXX, jusqu'au XXX

Edité le XXX

Le Directeur Certification — Le Président du Comité de Certification

SGS ICS S.A.S.
Certification de Services QUALICERT
191, avenue Aristide Briand
94237 CACHAN Codex
Tél. : 01 41 24 84 59

Le 13/10 à 11 heures Mme DEFER et Mr LANGLOIS de SGS ont remis les diplômes aux services TREMA de REIMS et TAAM d'AMIENS. Notons la présence parmi les nombreux invités de Mr MALBRANQUE, vice-président du GART.

Représentant Amiens Métropole, Mme BOUGON et Mr HENNO, vice-présidents ont félicité Synergihp Picardie des efforts entrepris et de la qualité du service mis en place. A un an du prochain appel d'offres cette petite cérémonie a renforcé nos relations avec l'autorité organisatrice basées sur la transparence.

Pour Reims métropole, le Président s'était excusé pour son absence.

> Bourse aux véhicules

Véhicules proposées par ISA Véhicules, REIMS,

Contact Etienne GILBERT : 03.26.36.61.72

Véhicules d'occasion :

Lot de **4 minibus de type MB100** an 95, 8 places / 3FR, 250 000 à 310000 km – Prix : 3500 € / véhicule.

Lot de **2 master L1H1** "Initial 3", an 2002, 105 000 km, 2.2 dci, clim, K7, Prix : 15000 €HT / véhicule.

Véhicules neufs :

Lot de **4 master L1H1** "Initial 3", 2.2 dci, clim, K7, Prix : de 29 500 à 31 000 €HT suivant options / véhicule.

Lot de **2 Fiat Ducato** combi court "Evolution 3" 2.3 JTD, clim AV + AR, CD, pack électrique, 8 places / 3 FR, Prix : 23 à 26000 €HT suivant options / véhicule.

Véhicule proposé par GIHP Service Adapté (Lyon),

Contact Vincent METERY : 04. 37.72.30.45

1 Renault Master, ancienne génération, châssis long, année 1992, aménagé 4 fauteuils et 4 marchants, 108 000 km. Carrosserie et mécanique en bon état. Prix : 1 000 € TTC

> Calendrier : Les journées techniques Transport

Les JOURNEES TECHNIQUES TRANSPORT se dérouleront les 17 et 18 janvier 2006.

Le thème proposé est : « les contrats d'établissements » :

- le savoir faire actuel, problématiques et méthodes : exemples
- calcul de prix, comment intégrer tous les paramètres de l'exploitation (absentéisme, forfait ou pas … ?)
- les aspects juridiques : contrats, conventions, les responsabilités…
- relations avec les sous traitants
- gestion de sites excentrés
- Intervention d'un directeur d'établissement

Le lieu des journées techniques est fixé au GIHP service adapté à Lyon. Merci de nous faire part de vos inscriptions pour ceux qui ne l'ont pas encore fait.